

Online-Buchung für Bäderbetriebe: Rechtssicher in das neue Jahr

Categories : [Datenschutzrecht](#), [Digitalisierung](#), [Kommunen](#)

Tagged as : [Auslastungsplanung](#), [Bäderbetriebe](#), [DS-GVO](#), [Online-Buchung](#), [Online-Vertragsschluss](#), [Widerrufsrecht](#)

Date : 9. Dezember 2020

Online-Buchungssysteme bei Bäderbetrieben sind auf dem Vormarsch. Was für Kunden und auch die Bäder selbst viele Vereinfachungen mit sich bringt, birgt für die Betriebe aber auch einige Fallstricke in der Umsetzung. Deshalb ist es wichtig, sich hier rechtssicher aufzustellen.

Strenge Anforderungen

Der Druck durch andere Branchen und die Erwartungshaltung der Verbraucher ist zu groß, um sich der Digitalisierung zu entziehen. Auch für das Bad selbst ist ein Online-Buchungssystem praktisch. Die Auslastungsplanung ist gerade in Zeiten, in denen Abstand und Höchstzahlen eine gravierende Rolle spielen, ein Riesenvorteil. Viele Bäder werden also spätestens nach der Wiedereröffnung auf solche Systeme setzen.

Aber die Anforderungen an eine rechtswirksame Umsetzung sind nicht zu unterschätzen. Wird der Zugang zum Bad privatrechtlich, also durch Vertragsschluss, organisiert, gelten für die privatrechtliche Online-Buchung die gleichen strengen Anforderungen wie bei jedem anderen Online-Vertragsschluss: Dem Kunden muss – noch bevor er sich für die Buchung entscheidet – alles für den Vertragsschluss Relevante transparent und vollständig dargestellt werden (Informationsphase). Erst dann kommt es zum eigentlichen Vertragsschluss (Erklärungsphase) und nachfolgend ist (neben dem Ticket) eine Bestätigung für den Buchenden erforderlich (Bestätigungsphase). Hier wird leider allzu häufig gefährlich verschlankt.

Zusätzlich halten sich einige Rechtsirrtümer hartnäckig: So ist zum Beispiel das Widerrufsrecht beim Online-Buchungsprozess nicht für jeden Fall ausgeschlossen. Ja, auch bei der Online-Buchung gelten die strengen Vorgaben der [Datenschutz-Grundverordnung](#) (DS-GVO) und Hinweispflichten auf Schlichtungsverfahren. Bei Verstößen drohen hohe Bußgelder.

Lieber maßgeschneiderte Lösungen

Viele Buchungssysteme orientieren sich an einem allgemeingültigen Standardprozedere. Das muss aber nicht für jeden Bäderbetrieb passen. Sind Sie öffentlich-rechtlich organisiert? Buchungssysteme „von der Stange“ orientieren sich in der Regel an einem zivilrechtlichen Kaufvertrag und nicht an einer öffentlich-rechtlichen Nutzung. Je nach konkreter Ausgestaltung vor Ort muss auch der Online-Prozess daran angepasst sein.

Die erzwungene Zeit des Stillstands birgt für Bäder nun die Chance, sich hier rechtssicher aufzustellen.

Ansprechpartner*innen: [Dr. Christian de Wyl](#)/[Janka Schwaibold](#)/[Meike Weichel](#)/[Bernd Günter](#)

PS: Sie interessieren sich für dieses Thema, dann schauen Sie gern [hier](#).